



ArcelorMittal

# Порядок розгляду скарг





1. Мета	3
2. Сфера застосування	3
3. Засади та задачі	3
4. Глосарій	4
5. Функціональні обов'язки та відповідальність	4
6. Порядок опрацювання скарг	5
6.1. Подання скарги	6
6.2. Спрямування скарги	6
6.3. Розслідування	8
6.4. Коригуючі заходи	11
6.5. Передача скарги до вищої інстанції	11
7. Залучання третіх сторін	11
8. Моніторинг та перевірка	11
9. Апеляційна процедура	11
10. Процес звітування	11
Додаток I: Визначення скарг за типом	12



## 1. Мета

Мета цього Порядку розгляду скарг полягає в тому, щоб надати працівникам АрселорМіттал та зовнішнім зацікавленим сторонам прозорий та передбачуваний процес розслідування порушень ними питань. Крім того, цей Порядок розгляду скарг повинна передбачати мінімальні вимоги до працівників, які займаються узгодженням і розслідуванням скарг працівників і зовнішніх зацікавлених сторін.

Ці настанови слід враховувати та впроваджувати в усі подальші дії, а також розглядати їх у сукупності з політикою інформування керівництва про порушення компанії «АрселорМіттал», Кодексом ділової поведінки, Політикою про права людини та політикою відповідального сорсінгу, принципи яких повністю підтримуються в цьому документі.

## 2. Сфера застосування

Цей Порядок розгляду скарг застосовується до всіх територій, де компанія «АрселорМіттал» здійснює свою діяльність або веде справи. Якщо законодавство певної країни вимагає більш високих стандартів, переважну силу має національний стандарт.

Цей Порядок розгляду скарг поширюється на працівників компанії «АрселорМіттал», включаючи штатний та позаштатний персонал корпорації «АрселорМіттал», а також, відповідно до місцевих законодавчих норм, на всі її афілійовані компанії, дочірні підприємства, включаючи філії та представництва, і підрядників, якщо правові або регулюючі норми, або принципи зіставності не визначають інше. Цей Порядок також стосується третіх сторін (осіб та організацій, включно із зацікавленими сторонами).

Цей Порядок розгляду скарг застосовується до скарг, не пов'язаних із кримінальними впровадженнями, тобто до всіх скарг, за винятком тих, що належать до категорії 7, як зазначено в Додатку I: злочинна поведінка (конфлікт інтересів, шахрайство з фінансовою звітністю, невідповідність бухгалтерського обліку, підроблення контрактів, звітів або записів, нецільові платежі або хабарництво, корупція, незаконне привласнення або неналежне використання активів, відмивання грошей, махінації з документацією та шахрайство в сфері кібербезпеки).

Правління директорів «АрселорМіттал» відповідає за здійснення нагляду та моніторингу підходу компанії «АрселорМіттал» до виявлення неправомірних дій.

## 3. Засади та задачі

Підхід, викладений у цьому Порядку розгляду скарг, має бути узгоджений з фундаментальними принципами, описаними в Політиці інформування про порушення компанії «АрселорМіттал». Крім того, при узгодженні та розслідуванні повідомлень, що надходять від працівників і третіх осіб, завжди слід дотримуватися наступних принципів:

- **Компетентність:** Слідчі повинні мати досвід і знання, необхідні для проведення достовірного розслідування. У зв'язку з цим усі напрямки діяльності, структурні підрозділи або служби повинні забезпечити належну підготовку для спеціалістів, які проводять розслідування.
- **Конфіденційність:** Звіти про випадки неправомірних дій та подальші звіти про розслідування повинні розглядатися з дотриманням максимальної конфіденційності та відповідно до чинного законодавства.
- **Незалежність:** Спеціалісти з розслідувань повинні бути вільними від реальної або прихованої упередженості чи конфлікту інтересів.
- **Об'єктивність та неупередженість:** Уся інформація повинна розглядатися та аналізуватися за єдиними стандартами, а висновки розслідування повинні ґрунтуватися на фактах, а не на думці, що базується на власній системі цінностей розслідувача.
- **Запобігання переслідуванню:** Особи, які повідомляють про можливі або фактичні неправомірні дії, а також ті, хто співпрацює у ході розслідування, повинні бути захищені від переслідування.
- **Передбачуваність:** Забезпечення чіткої та зрозумілої процедури з орієнтовними часовими рамками залежно від попередньо визначеного типу процесу, надання ясності щодо можливих наслідків, засобів правового захисту та подальших дій.
- **Професіоналізм:** Розслідування повинні проводитися добросовісно, прозоро та сумлінно. Те, як проводиться розслідування, відображає професіоналізм компанії. Розслідування завжди повинно проводитися з повагою до всіх сторін, добросовісно, прозоро та сумлінно. Слідчі повинні працювати сумлінно, якісно та з дотриманням етичних норм.
- **Своєчасність:** Зворотний зв'язок буде надано особі, яка подає скаргу, в межах розумних строків. Кожне розслідування має розпочинатися одразу після отримання скарги та проводитися якнайшвидше, зважаючи на складність розслідування. Усі розслідування не повинні тривати довше трьох місяців або шести місяців у належним чином обґрунтованих випадках<sup>1</sup>.
- **Справедливість:** Процес має на меті забезпечити особам, які мають проблеми, доступ до відповідної інформації, рекомендацій та необхідного досвіду для участі в процедурі подання скарг у справедливих, поінформованих та поважних умовах.
- **Прозорість:** там, де це можливо, процес має сприяти прозорості, забезпечуючи залучені сторони інформацією про хід розслідування, надаючи подробиці про результативність механізму подання та розгляду скарг, щоб зміцнити довіру та вирішити відповідні проблеми, що викликають занепокоєння у громадськості.

<sup>1</sup> У випадках, коли місцеве нормативно-правове регулювання встановлює суворіші вимоги, воно має переважну силу. І навпаки, якщо місцеве законодавство є більш ліберальним, підрозділи повинні дотримуватися строків, зазначених у цьому Порядку розгляду скарг.

## 4. Глосарій

**Центральна наглядова комісія** є центральним органом, що забезпечує стандартизовані практики, моніторинг розслідувань та управління справами на вищих рівнях з метою дотримання стандартів організації та дотримання вимог законодавства..

**Порядок моніторингу та контролю для Комплаєнса** – порядок, який ілюструє послідовність дій під час здійснення заходів з моніторингу та контролю.

**Мережа комплаєнсу** означає посадових осіб, відповідальних за комплаєнс, які призначені та охоплюють певну сферу діяльності, підрозділ або службу.

**Програма комплаєнсу** – сукупність документів, що включає політики та регламенти комплаєнсу, тренінги з комплаєнсу, сертифікати комплаєнсу, а також періодичне оцінювання впровадження та ефективності програми комплаєнсу та аудити, спрямовані на виявлення невідповідностей.

**Повідомлення про підозру**, також відоме як скарга, означає будь-яку підозру у вчиненні правопорушення або спостереження за наявними проблемами чи неправомірною поведінкою, про які повідомляє інформатор. Сюди входить сприйняття несправедливості, що викликає у людини або групи людей почуття правоти, яке може ґрунтуватися на законі, договорі, прямих чи завуальованих обіцянках, узвичаєній практиці або загальних уявленнях про справедливість у спільнотах, де вона була порушена. У той же час, інциденти розслідуються в межах відповідних процесів управління порушеннями і повинні бути скеровані до відповідних компетентних органів, якщо про них стає відомо.

**Глобальний комітет з розгляду скарг** – це внутрішній комітет, відповідальний за відслідковування перебігу та розслідування найважливіших скарг на рівні корпорації. До його складу входять голова з питань HR Групи, керівник з глобального аудиту Групи, керівник відділу комплаєнса Групи та директор зі сталого розвитку.

**Фахівець із розслідування** – це особа, відповідальна за проведення розслідування скарг у певній галузі або структурному підрозділі «АрселорМіттал» і оформлення отриманих результатів у вигляді звітів про розслідування.

**Регіональний комітет з розгляду скарг** – це внутрішній комітет у структурі певної галузі або структурного підрозділу компанії «АрселорМіттал». Він відповідає за визначення категорії, до якої належить скарга, оцінку рівня ризику, спрямування скарги до відповідного слідчого відділу (відділів), а також відстеження перебігу розслідування, усунення наслідків і закриття справи.

**Інформатор** або заявник – це особа, яка реєструє / доповідає про підозру через канал інформування «АрселорМіттал» або через інший офіційний канал зв'язку компанії, визначений цим Порядком. Зв'язок з інформатором повинен переважно відбуватися через канал інформування. Якщо викривач вказує свою особу та/або повідомляє інші засоби зв'язку, такий контакт також може бути здійснений за допомогою зазначених засобів зв'язку.

**Канал інформування** – це канал передачі анонімних або неанонімних повідомлень про поведінку та/або дії, що суперечать правилам поведінки та нормам внутрішнього розпорядку компанії АрселорМіттал, а також будь-яким законодавчим нормам, чинним для компанії. Канал інформування є відкритим для всіх осіб з числа внутрішньої та зовнішньої цільової аудиторії «АрселорМіттал», включаючи, але не обмежуючись, власних співробітників та працівників сторонніх компаній, стажерів та практикантів, замовників, підрядників, постачальників послуг, залучених сторін, членів уряду та членів громади, де АрселорМіттал веде свою діяльність.

## 5. Функціональні обов'язки та відповідальність

Що стосується Порядку розгляду скарг, ролі та обов'язки розподілені між інформатором, Центральною наглядовою комісією, Регіональним комітетом з розгляду скарг у кожному структурному підрозділі, фахівцем з розслідування у складі певного територіального (а в деяких випадках – центрального) департаменту, включаючи, але не обмежуючись цим, департаменти техніки безпеки та охорони праці, управління персоналом, сталого розвитку тощо, а також Глобальним комітетом з розгляду скарг.

Інформатор повинен:

- Повідомити про підозру через обраний канал (наприклад, гарячу лінію, веб-сторінку тощо) анонімно або неанонімно,
- Надати додаткову інформацію через канал інформування, якщо це буде потрібно для забезпечення ретельного розслідування.

Центральна наглядова комісія відповідає за:

- Забезпечення нагляду та моніторингу розслідувань у всіх структурних підрозділах,
- Підготовку зведеної звітності, отриманої по сферам діяльності/ структурним підрозділам,
- Розгляд переспрямованих / переданих до вищих інстанцій справ, які мають розглядатися центральними підрозділами,
- Розгляд або спрямування перевірки певних справ, які мають бути повторно розібрані комісіями на загальнокорпоративному рівні.

Регіональний комітет з розгляду скарг відповідає за:

- Проведення експертної оцінки ризиків щодо усіх підозр та визначення належної пріоритетності, охоплення та глибини розслідування, а також щодо зацікавлених сторін, яких необхідно залучити,
- Розуміння різноманітних процесів у розгляді скарг, спрямування висловлених підозр до відповідного департаменту з метою проведення розслідування та інформування залучених зацікавлених сторін,
- Для неанонімних випадків – зв'язок з інформатором, переважно через канал інформування, налагодження комунікації та повідомлення про вжиті заходи щодо цієї скарги,
- Моніторинг стану розслідування та звітування перед заявником про наступні кроки/дії, що вживаються у зв'язку з його скаргою,
- Подальше розслідування разом із фахівцями у разі виникнення незрозумілих ситуацій та підтримка у подоланні перешкод, та/або, за потребою, передача скарг до Центральної наглядової комісії,
- Моніторинг виконання/ планування заходів для усунення наслідків для інформаторів, якщо це необхідно,
- Фіксація статистичних даних за категоріями, визначеними у Додатку 1, із зазначенням суттєвості та небезпечності підозр, а також статусу їхнього розслідування.

Фахівець із розслідувань відповідає за:

- Перевірку належного спрямування скарги до відділу розслідувань та повторне подання скарги до Регіонального комітету з розгляду скарг у разі її помилкового спрямування,
- Проведення опитування інформатора (лише для неанонімних випадків) та свідків для отримання додаткової інформації, якщо це необхідно,
- Запит та вивчення додаткової документації за необхідності,
- Забезпечення вчасного проведення розслідування та дотримання встановлених термінів, про які йдеться нижче,
- Постійне звітування про стан розслідування,
- Завершення розслідування, викладення висновків у звіті про розслідування на основі стандартизованих критеріїв та визначення отриманого досвіду, що вдосконалить алгоритм для запобігання майбутнім скаргам та заподіяно шкоди,
- Пропонування коригуючих заходів для реагування на підозри, що стали об'єктом розслідування.

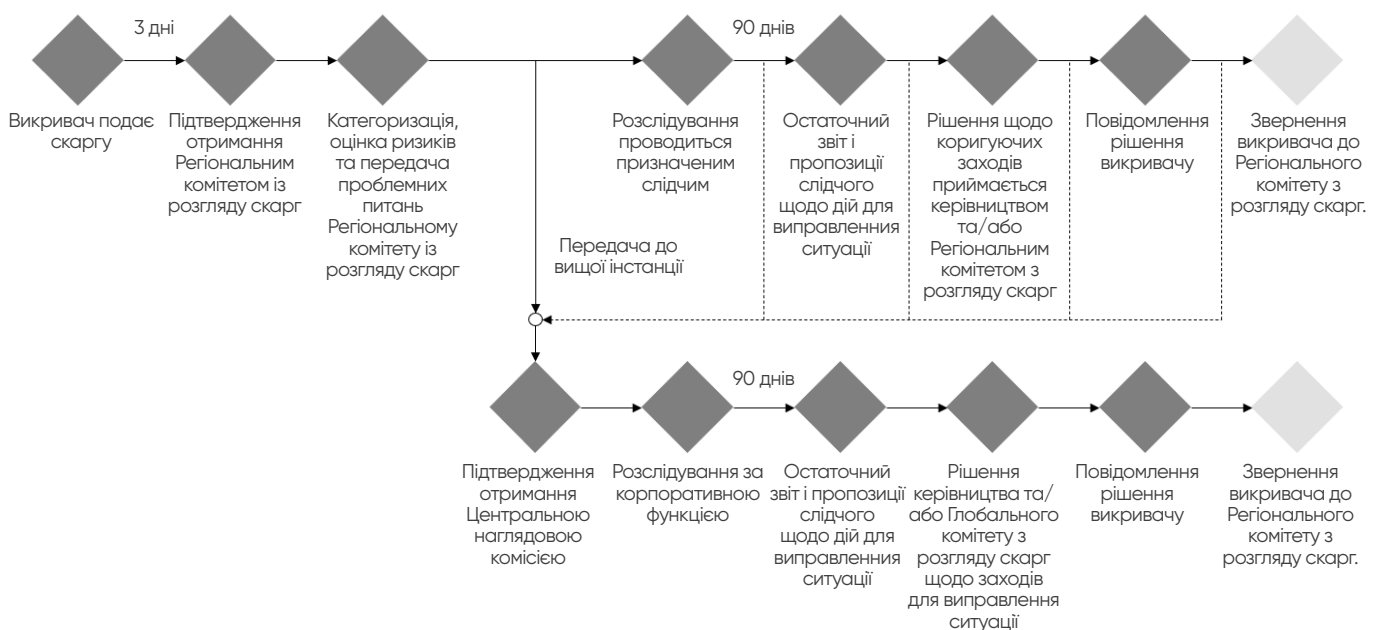


Глобальний комітет з розгляду скарг відповідає за:

- Прийняття рішень про подальші кроки щодо передачі скарг до вищих інстанцій,
- Визначення, обговорення та прийняття рішень щодо змін у процедурі та механізмі викривання порушень,
- Визначення, обговорення та прийняття рішень щодо постійного вдосконалення процесу та механізмів викривання порушень,
- Прийняття рішень щодо коригуючих дій, особливо таких, що потребують реалізації в масштабах всієї корпорації або задіють міжвідомчі підрозділи.

## 6. Порядок опрацювання скарг

Про будь-які скарги, що вказують на причетність виконавчих віце-президентів (ВВП), віце-президентів (ВП), генеральних директорів (ГД) та/або виконавчого керівництва підрозділів «АрселорМіттал», слід повідомляти безпосередньо керівнику департаменту Глобального аудиту. У всіх інших випадках слід дотримуватися процедури, описаної нижче.



Зазначені вище часові рамки є лише орієнтовними і можуть бути відкориговані відповідно до внутрішніх регуляторних вимог.

## 6.1. Подання скарги

Усі працівники та зовнішні зацікавлені сторони повинні мати можливість конфіденційно повідомляти про порушення через канал(и) інформування, передбачені Політикою щодо скарг про порушення в компанії «АрселорМіттал».

Всі канали слід довести до відома співробітників і зовнішніх сторін і забезпечити їх постійну доступність для інформування про підозри.

Коли скаргу отримано через канал зв'язку, відмінний від каналу інформування про порушення, структурний підрозділ, який отримав скаргу, повинен направити її до Регіонального комітету з розгляду скарг електронною поштою з її подальшою реєстрацією, категоризацією, оцінкою та розслідуванням відповідно до цього Порядку розгляду скарг.

Відповідно до чинних вимог щодо термінів, уповноважений Регіональний комітет з розгляду скарг своєчасно надсилає інформатору підтвердження про отримання повідомлення.

## 6.2. Спрямування скарги

Регіональний комітет з розгляду скарг передусім відповідає за спрямування повідомлень про порушення відповідальним підрозділам для проведення розслідування. Регіональний комітет з розгляду скарг повинен уважно ознайомитися з фактами по справі і не повинен покладатися на заявлену інформатором класифікацію, щоб уникнути помилкової класифікації.

Якщо скаргу, що відноситься до Категорії 7 (Злочинна поведінка), було віднесено до неправильної категорії, Регіональний комітет з розгляду скарг повинен негайно перекваліфікувати її та надіслати до уповноваженого органу (Глобальний аудит). Будь-яку скаргу, що вказує на причетність виконавчих віце-президентів (ВВП), віце-президентів (ВП), генеральних директорів (ГД) та/або виконавчого керівництва структурних підрозділів «АрселорМіттал», слід направляти безпосередньо керівнику департаменту Глобального аудиту.

## Процеси подання та розгляду скарг

Усі процеси розгляду скарг в «АрселорМіттал» були сформовані з урахуванням організаційної структури, бізнес-моделі та карти процесів компанії. Перелік встановлених процесів розгляду скарг буде оновлюватися на постійній основі.

Регіональний менеджмент має призначити особу (осіб), відповідальну за функціонування Регіонального комітету з розгляду скарг, а також осіб у структурних підрозділах, які прийматимуть і розслідуватимуть скарги.

Регіональний комітет з розгляду скарг класифікує заявлену підозру за відповідним процесом розгляду скарг. У випадку, якщо певна справа охоплює декілька типів скарг, Регіональний комітет з розгляду скарг визначає уповноважену за розгляд справи особу. Після цього всі підрозділи, що беруть участь у розгляді скарги, працюють разом над її розслідуванням, за хід якого відповідає уповноважена особа. Наявність, хід і результати розслідування будь-якої скарги повинні бути розголошені та/або обговорені тільки з тими особами, які мають законну потребу в доступі до цієї інформації і є важливими для розслідування.

Процеси розгляду скарг, встановлені в «АрселорМіттал», включають в себе наступні категорії<sup>2</sup>. Зазначена нижче функція відповідальної уповноваженої особи є рекомендаційною, і місцеве керівництво повинно мати право на поміркованість своїх дій за умови дотримання цілісності та конфіденційності процесу. Всі типи скарг визначені в Додатку І.

## І. Юридичні скарги та скарги з Комплаєнсу<sup>3</sup>

Категорія 1: Навколишнє середовище		
Тип скарг	Зазначення можливого відповідального уповноваженого (у структурному підрозділі або на корпоративному рівні)	Центральна наглядова комісія
Навколишнє середовище та клімат	Департамент з охорони навколишнього середовища	Корпоративний офіс з екології
Категорія 2: Вплив на громади		
Тип скарг	Зазначення можливого відповідального уповноваженого (у структурному підрозділі або на корпоративному рівні)	Центральна наглядова комісія
Права корінного населення, примусове переміщення та умови існування	Департамент сталого розвитку	Корпоративна відповідальність
Негативний вплив на громади та зацікавленість сторони	Департамент сталого розвитку	Корпоративна відповідальність
Категорія 3: Безпека та охорона праці		
Тип скарг	Зазначення можливого відповідального уповноваженого (у структурному підрозділі або на корпоративному рівні)	Центральна наглядова комісія
Безпека та охорона праці	Департамент з охорони праці	Корпоративна охорона праці
Категорія 4: Права людини		
Тип скарг	Зазначення можливого відповідального уповноваженого (у структурному підрозділі або на корпоративному рівні)	Центральна наглядова комісія
Дитяча праця	Департамент управління персоналом	Підрозділ з управління персоналом Групи
Торгівля людьми та рабство	Департамент управління персоналом	Підрозділ з управління персоналом Групи
Безпека, насильство або залякування	Департамент управління персоналом	Підрозділ з управління персоналом Групи
Категорія 5: Трудові права		
Тип скарг	Зазначення можливого відповідального уповноваженого (у структурному підрозділі або на корпоративному рівні)	Центральна наглядова комісія
Умови праці, спілки, заробітна плата та компенсації	Департамент управління персоналом	Підрозділ з управління персоналом Групи
Дискримінація	Департамент управління персоналом	Підрозділ з управління персоналом Групи
Переслідування	Департамент управління персоналом	Підрозділ з управління персоналом Групи

<sup>2</sup> Використання таких категорій застосовується лише для цілей внутрішньої звітності і може не повністю відповідати юридичній термінології, що міститься в офіційних документах.

<sup>3</sup> Відповідно до пріоритетності з урахуванням ризику, якщо скарга класифікується як скарга рівня 4 або 5, вона має бути негайно передана до Центральної наглядової комісії.



### Категорія 6: Ділова етика та керівництво

Тип скарг	Зазначення можливого відповідального уповноваженого (у структурному підрозділі або на корпоративному рівні)	Центральна наглядова комісія
Недобросовісна поведінка (наприклад, неприпустиме використання соціальних мереж)	Департамент управління персоналом	Підрозділ з управління персоналом Групи
Подарунки та розваги	Департамент глобального аудиту	Глобальний аудит
Торговельні операції з використанням конфіденційної інформації	Департамент Комплаєнсу	Підрозділ з Комплаєнсу Групи
Безпека даних/ Кібер-атаки (хакерство)	Департамент ІТ, Департамент управління персоналом, відповідальний за безпеку даних в регіональному представництві	Корпоративний ІТ підрозділ, Підрозділ з управління персоналом Групи, керівник підрозділу з безпеки даних корпорації

## II. Скарги, пов'язані з кримінальною відповідальністю

### Категорія 7: Злочинна поведінка

Тип скарг	Зазначення можливого відповідального уповноваженого (у структурному підрозділі або на корпоративному рівні)	Центральна наглядова комісія
Конфлікт інтересів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Шахрайство з фінансовою звітністю	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Невідповідності в бухгалтерському обліку	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Фальсифікація договорів, звітності або інших документів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Неправомірні виплати, хабарництво та корупція	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Привласнення/ нецільове використання активів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Відмивання коштів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Підміна документів	Глобальний аудит	Глобальний аудит
Шахрайство у сфері кібербезпеки	Глобальний аудит	Глобальний аудит

Про будь-які підозри, перелічені в категоріях 1-7 вище, що вказують на причетність виконавчих віце-президентів (ВВП), віце-президентів (ВП), генеральних директорів (ГМ) та/або керівників підрозділів компанії «АрселорМіттал», слід повідомляти безпосередньо керівнику відділу Глобального аудиту.

## III. Скарги (інші повідомлення або несуперечливі питання)

Всі інші скарги, які не належать до вищезазначених категорій, мають бути віднесені до цієї категорії (наприклад, неприйнятна поведінка на робочому місці, яка не вважається дискримінацією, переслідуванням або чимось подібним).

## Пріоритетність з урахуванням ризиків

Регіональний комітет з розгляду скарг здійснює оцінку ризиків, що ґрунтується на експертних висновках, для того, щоб зрозуміти основний ризик для Корпорації та відповідно визначити пріоритетність розслідування справи. Усі скарги класифікуються за п'ятьма рівнями відповідно до їхньої суттєвості та серйозності.

Суттєвість повідомлень про порушення базується на таких критеріях: рівень безпосередніх збитків (від незначного до важкого, залежно від наявності вразливостей та ефективності заходів щодо покращення/виправлення ситуації), порушення через кримінальні вчинки, порушення корпоративної політики та норм, а також невідкладність дій через перешкоджання звичайній діяльності компанії.

### - Рівні суттєвості

Ступінь тяжкості	Опис
Важкий	Серйозні збитки, значні порушення через кримінальні вчинки, тяжкі порушення політик і норм, негайні дії
Високий	Істотні збитки, серйозні наслідки, ймовірні порушення через кримінальні вчинки, оперативне реагування.
Помірний	Помірні збитки, посередні наслідки, усунення через стандартні заходи
Легкий	Невеликі збитки, легкі наслідки, мінімальний вплив, усунення через звичайні заходи
Незначний	Несуттєві збитки, дуже легкі наслідки, відсутність значних наслідків

Серйозність повідомлень про підозру ґрунтується на таких критеріях: фінансові наслідки, правові наслідки, репутаційні наслідки та наслідки порушення прав людини, враховуючи масштаб таких наслідків, охопленість населення (в межах країни та за кордоном) та незворотність цих наслідків. Серйозні повідомлення - це ті, що свідчать про дії або бездіяльність, які можуть нашкодити компанії «АрселорМіттал» на зазначені ризики. Крім того, повідомлення щодо порушень, пов'язаних зі здоров'ям і безпекою працівників і третіх осіб, або порушень, пов'язаних з безпекою персональних даних, які обробляються компанією «АрселорМіттал», слід класифікувати як серйозні.

### - Рівні серйозності

Ступінь тяжкості	Опис
Важкий	Серйозні матеріальні, правові або репутаційні збитки, значна охопленість населення, незворотні наслідки
Високий	Істотні матеріальні, правові або репутаційні збитки, значна охопленість населення, наслідки які важко виправити
Помірний	Помірні матеріальні, правові або репутаційні збитки, середня охопленість населення, наслідки, які можна виправити
Легкий	Невеликі фінансові, правові або репутаційні збитки, невелике охоплення населення, наслідки, які легко виправити
Незначний	Несуттєві фінансові, правові або репутаційні збитки, дуже мале охоплення населення, несуттєві наслідки.

На основі визначених рівнів суттєвості та серйозності, описаних вище, Регіональний комітет з розгляду скарг присвоює рівень ризикованості всім повідомленням про порушення, використовуючи наступну таблицю:

Суттєвість/серйозність	Незначний	Легкий	Помірний	Високий	Важкий
Незначний	Рівень 1	Рівень 1	Рівень 2	Рівень 2	Рівень 3
Легкий	Рівень 1	Рівень 2	Рівень 2	Рівень 3	Рівень 3
Помірний	Рівень 2	Рівень 2	Рівень 3	Рівень 3	Рівень 4
Високий	Рівень 2	Рівень 3	Рівень 3	Рівень 4	Рівень 5
Важкий	Рівень 3	Рівень 3	Рівень 4	Рівень 5	Рівень 5

Пріоритетність кожної скарги має бути доведена до відома відповідного підрозділу з розслідувань.

Існують специфічні типи скарг, які завжди відносяться до 4-го рівня ризику і вимагають узгодження та розслідування на корпоративному рівні. Центральна наглядова комісія розглядатиме такі справи та призначатиме слідчі групи на корпоративному рівні за потреби; такі випадки не повинні розглядатися на локальному рівні:

- Сексуальні переслідування,
- Дискримінація або переслідування з потенційними матеріальними збитками для інформатора та/або компанії АрселорМіттал (в т. ч. кримінальне правопорушення, притягнення до відповідальності і т. д.).

Будь-яке повідомлення, що вказує на причетність виконавчих віце-президентів (ВВП), віце-президентів (ВП), генеральних директорів (ГД) та/або керівництва підрозділів АрселорМіттал, слід направляти безпосередньо керівнику департаменту глобального забезпечення якості.

Повідомлення про значні екологічні та соціальні порушення (наприклад, масштабні екологічні загрози, інциденти, що стосуються кількох співробітників, питання, пов'язані з сучасним рабством) слід надсилати до Центральної наглядової комісії одразу після їх отримання.

У випадках, коли існують такі критерії, або за потреби, регіональний підрозділ повинен передати справу на розгляд та для розслідування до Центральної наглядової комісії. За необхідності, Центральна наглядова комісія може залучити Глобальний комітет з розгляду скарг під час розслідування для вирішення таких справ.

### 6.3. Розслідування

Потім звернення про порушення передається до відповідного департаменту, де призначений спеціаліст проводить розслідування і постійно звітує про його хід Регіональному комітету з розгляду скарг. Якщо з'ясується, що скаргу спочатку було направлено до невідповідної інстанції, спеціаліст з розслідування направляє її назад до Регіонального комітету з розгляду скарг для повторного делегування.

Усі офіційно призначені спеціалісти з розслідування повинні пройти відповідне спеціалізоване навчання для розслідування конкретного типу скарг. У зв'язку з цим усі департаменти, структурні підрозділи або ж служби повинні забезпечити належну підготовку таких фахівців. Корпорація докладатиме всіх зусиль для підтримки у проведенні навчання.

Бажано, щоб усі особи, які проводять розслідування, підписали угоду про конфіденційність, надану юридичним відділом та/або відділом комплаєнсу.

#### 6.3.1 Підготовка до процесу розслідування

Важливо, щоб спеціаліст з розслідування формулював прямі та чіткі запитання, щоб спростити розуміння викривача та полегшити збір додаткової інформації.

Якщо звернення отримано через інші канали зв'язку, окрім каналу інформування, спеціаліст з розслідування повинен забезпечити належну реєстрацію всієї інформації з боку Регіонального комітету з розгляду скарг.

Подальша підготовка розслідування має охоплювати наступні аспекти:

- Цілі та сфера розслідування.
- Яку інформацію потрібно шукати і як її отримати.
- Кого слід інформувати про хід розслідування.
- Хто з персоналу компанії не повинен бути залучений до проведення розслідування.
- Часові рамки та перелік заходів, у тому числі порядок і тематика опитування та отримання документів.
- Яким чином слід пропонувати та ухвалювати зміни до початкового плану.
- Чи слід повідомляти правоохоронні органи, якщо так, то коли і яким чином.
- Хто буде залучений і з якими саме обов'язками.
- Визначення необхідних ресурсів та забезпечення їх доступності.
- Забезпечення нормальної роботи компанії під час розслідування.
- Заходи щодо забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних.
- Залучення зовнішніх експертів, таких як ІТ-спеціалісти або фахівців з розслідування фінансових порушень.
- Наявність чіткого формату звіту про розслідування.



Якщо повідомлення не містить достатньої інформації для здійснення всебічного розслідування, спеціаліст з розслідувань повинен, використовуючи канал інформування або інші доступні канали зв'язку, запитати у інформатора додаткову інформацію. Якщо повідомлення є анонімним, особа, яка проводить розслідування, повинна докласти всіх зусиль для його здійснення. Однак інформатори повинні усвідомлювати, що всебічна оцінка анонімних повідомлень може бути складнішою.

### 6.3.2 Методи проведення розслідування

На етапі визначення пріоритетності з урахуванням ризиків слід розпізнати специфіку та окремі характеристики кожної скарги. У процесі визначення пріоритетності необхідно враховувати різноплановість отриманих повідомлень, оскільки різні розслідування вимагають різних підходів; універсального методу не існує. Кожна скарга містить свої нюанси, що вимагають індивідуальних методів для їх ефективного вирішення. Таким чином, спеціалісти з розслідування повинні мати адаптивний і гнучкий підхід, що дозволяє з максимальною точністю розглядати кожну заяву.

З усіх цих причин порядок розрізняє три основні методи розслідування: опитування, збір та аналіз документів, екологічні обстеження.

#### А) Опитування

Опитування особи – це найперший спосіб отримати факти, визначити рівень достовірності будь-яких звинувачень і з'ясувати важливість і значення будь-якої документації, яку може мати відношення до розслідування. Щоб опитування було максимально корисним, спеціаліст з розслідування повинен ретельно дослідити зміст справи і особу, яку він опитує, а також ретельно підготувати свою лінію ведення розмови.

Необхідно скласти список осіб, яких потрібно опитати. До нього слід включити всіх, хто звільнився з компанії незадовго до або після вчинення можливого правопорушення.

Необхідно ретельно обмірковувати, хто буде присутній при розмові. В ідеалі, одна і та ж команда людей повинна проводити всі опитування, оскільки це забезпечить узгодженість і гарантує негайне виявлення будь-яких суперечностей у свідченнях. Слід також продумати, де і коли буде проводитися опитування, чи буде, за згодою, здійснюватися його запис, як будуть робитися нотатки і в якому порядку будуть ставитися заплановані запитання.

Кожному опитуваному слід повідомити, що це є процесом встановлення фактів, у якому просять допомогти всіх дотичних колишніх або теперішніх співробітників. Конфіденційність є ключовим принципом цього процесу. Необхідно підкреслити його важливість і пояснити, що саме опитування не є частиною будь-якого дисциплінарного провадження. Опитувач не повинен бути агресивним по відношенню до особи, яку він опитує, і повинен використовувати будь-яку наявну документацію, щоб допомогти опитуваному пригадати і розповісти факти. Опитуваним не слід надавати інформацію, якою вони ще не володіють, або переповідати те, що говорили інші опитувані.

В ідеалі, опитування осіб, які, як очікується, володіють найбільшою кількістю інформації, що має відношення до

розслідування, слід проводити якнайшвидше. Це також зменшує ймовірність того, що важлива інформація не буде встановлена через забування фактів, відсутність свідків, втрату або пошкодження потенційних доказів.

Особа, яка проводить опитування, повинна визначити, які саме подробиці обвинувачення відомі опитуваній особі, звідки вона їх знає, які докази вона може надати або навести на підтвердження своєї версії подій, хто з інших свідків може підтвердити її свідчення, а також наскільки надійними є її свідчення у порівнянні зі свідченнями інших опитуваних осіб. Необхідно також розробити стратегії, які забезпечать дотримання закону та будь-яких договірних зобов'язань, якщо особа відмовляється брати участь у розслідуванні, вимагає надання правового супроводу, відмовляється відповідати на певні запитання або просить про звільнення від відповідальності перед тим, як давати відповіді на них.

Опитування буде одним із методів, якого слід дотримуватися при розгляді певних скарг, таких як порушення прав на безпеку та гігієну праці та трудових прав (несправедливе звільнення, свобода об'єднань, спілок та колективних перемовин, заробітна плата та компенсації, прийнятні умови праці, дискримінація, переслідування). Розслідування інших скарг може потребувати залучення технічної експертизи. Для проведення таких розслідувань керівництво на місцевому рівні має забезпечити необхідні засоби.

#### В) Збір та аналіз документів

Документація може стати вкрай важливою частиною будь-якого розслідування. Тому необхідно ретельно підійти до процесу пошуку, отримання та зберігання всіх необхідних документів:

- Перевірте чи достатньо наданої інформації для проведення розслідування та чи достатньо вона розкриває контекст; виходячи з класифікації справи, визначте, чи потрібен вам доступ до додаткової документації.
- Зробіть копії всіх оригінальних документів. Саме з цими копіями спеціалісти з розслідування працюватимуть щодня, щоб не наражати на небезпеку оригінали. Оригінали документів не повинні бути помічені або змінені будь-яким чином.
- Якщо можливо, отримайте оригінали документів з кількох джерел, щоб перевірити їхню достовірність. Обов'язково зазначайте, яка копія документа надійшла з якого джерела.
- Якщо є можливість, відстежуйте переміщення та місцезнаходження документів, що мають відношення до розслідування, в масштабах корпорації.
- Якщо особа відмовляється надати документ, посилаючись на право не свідчити проти себе, або намагається знищити відповідну документацію, зверніться до юридичного департаменту.
- Якщо для проведення розслідування необхідна документація, яку має колишній працівник, зверніться до юридичного департаменту.

### С) Екологічні дослідження

Зважаючи на технічну специфіку та складність екологічних процедур, особливо при проведенні кримінальних екологічних досліджень, необхідно зазначити, що ці процедури, як правило, проводяться експертами, які володіють спеціалізованими знаннями та навичками в галузі екології, криміналістики та суміжних дисциплін. Тим не менш, цей порядок представляє низку основних кроків, яких слід дотримуватися в будь-якому розслідуванні, що стосується екології:

- **Попередня візуальна оцінка місця на наявність доказів:** Проведення первинної оцінки для візуального виявлення будь-яких видимих ознак порушень або невідповідностей на підприємстві.
- **Отримання та збереження зразків матеріалу:** Збір і збереження зразків з місця події таким чином, щоб забезпечити їхню цілісність і запобігти забрудненню або втраті цілісності.
- **Розпізнавання підповерхневих аномалій і структур:** Використання методів для виявлення будь-яких прихованих або підповерхневих аномалій, тріщин або структурних порушень, які можуть бути наявні на місці.
- **Хімічне відстеження та визначення складу (ізотопний аналіз):** Проведення ретельного аналізу хімічного складу зразків із застосуванням таких методів, як ізотопне визначення складу, для виявлення їх походження та характеристик (проводиться лише фахівцями в галузі).
- **Лабораторне дослідження з використанням хроматографічного методу:** Використання лабораторних досліджень із застосуванням хроматографії для розділення та аналізу компонентів у зібраних зразках, що дає змогу отримати детальну інформацію про їхній склад (тільки для фахівців у галузі).
- **Інтерпретація аналізу та візуалізація результату:** Оцінювання та наочне подання даних, отриманих в результаті аналізу, для розуміння та ілюстрації наслідків отриманих результатів.

Описані вище етапи процесу екологічного дослідження, як правило, вимагають всебічного розуміння науки про навколишнє середовище, судово-експертних методологій і відповідних фахових знань. Наполегливо рекомендується, щоб ці процедури виконувалися особами, які володіють необхідними професійними знаннями та мають досвід проведення екологічних досліджень.

#### 6.3.3 Аналіз слідчого процесу

Аналіз усіх відповідних фактів, свідчень очевидців і зібраних доказів має вирішальне значення для успішного досягнення мети такого розслідування. Він дає змогу зробити висновки і може допомогти слідчим вирішити, які заходи необхідно вжити, якщо такі будуть потрібні.

Якщо розслідування є складним або факт, про який йдеться у повідомленні, вимагає більшої незалежності в розслідуванні або здійсненні специфічного аналізу, фахівець з розслідування може, за підтримки юридичного департаменту та/або департаменту Комплаєнсу, звернутися за підтримкою до фахової третьої сторони, наприклад, консалтингової компанії та/або юридичної фірми.

Якщо це можливо, розслідування має бути проведене у строк до 90 днів з дати отримання повідомлення про підозру фахівцем, що проводить розслідування.

Відхилення від цього строку повинні бути задокументовані із зазначенням причин затримки.

#### 6.3.4 Звіт про висновки слідства

Звіт про висновки слідства складається по завершенню розслідування і містить підсумок встановлених фактів.

Після того, як всі питання розкриті і розслідування завершено, готується звіт про висновки слідства. Такий звіт повинен містити:

- короткий підсумок фактів, зібраних під час розслідування, включаючи хронологію подій,
- опитаних осіб та вивчених документів,
- коротке висвітлення усіх висновків щодо оцінки достовірності,
- чи було повідомлення інформатора обґрунтованим, необґрунтованим або результати розслідування непереконливими. Якщо повідомлення було обґрунтованим, слід належним чином деталізувати висновки, що підтверджують такий висновок,
- конкретний(-і) висновок(-и), зроблений(-і) по кожному ключовому аспекту,
- визначення будь-яких питань, які не вдалося вирішити в ході розслідування,
- коротке обговорення того, як керівні принципи або політика компанії регулюють дану ситуацію,
- чи мали місце недоліки системи внутрішнього контролю, що призвели до виникнення зазначеної проблеми,
- чи були застосовані відповідні заходи внутрішнього контролю для запобігання іншим проблемам або зменшення збитків,
- за який період виникла проблема, і якими, якщо такі є, будуть фінансові збитки для компанії «АрселорМіттал» або третіх осіб,
- яка реакція з боку компанії «АрселорМіттал» була надана на цей звіт, якщо він був обґрунтованим,
- перелік документів, зібраних для проведення розслідування.

Безпосередній керівник особи, яка проводить розслідування, повинен попередньо ознайомитися зі звітом. Така перевірка гарантує, що розслідування було проведено належним чином, було вжито всіх необхідних заходів, а висновки належним чином підкріплені доказами. На цьому етапі слід завжди дотримуватися необхідної конфіденційності.

Якщо керівник виявляє якісь проблеми або має питання щодо звіту, вони повинні бути розглянуті слідчою групою. Це може вимагати додаткового з'ясування фактів, роз'яснень або внесення змін до звіту.

Після того, як звіт буде переглянутий і внесені всі необхідні корективи, слідча група може завершити роботу над звітом. Звіт про розслідування повинен бути ретельним, об'єктивним і підкріпленим доказами, зібраними під час розслідування.

Після завершення розслідування, навіть якщо підозра вважається безпідставною, особа, яка проводить розслідування, закриває справу.

Якщо будь-яка частина повідомлення про підозру є виправданою, повідомлення про підозру в цілому буде вважатися прийнятним для подальшого розгляду, навіть якщо інші його частини є безпідставними.

Інспектор повинен заархівувати та включити до підсумкового звіту всі підтверджувальні докази, отримані в результаті розслідування, такі як: запити, короткий зміст протоколів проведених опитувань та копії документів, що були опрацьовані.

#### 6.4. Корируючі заходи

Спеціаліст з розслідування також зобов'язаний запропонувати відповідні коригуючі заходи для вирішення звернень щодо виявлених порушень та уникнення аналогічних випадків у майбутньому. Заходи щодо мінімізації наслідків зазвичай охоплюють такі сфери (перелік не є вичерпним):

- **Задоволення скарги:** Припинення негативного впливу, усвідомлення заподіяної шкоди, оприлюднення правди, вибачення та покарання винуватців, наприклад, у наступних формах:
  - Усне зобов'язання або лист у письмовій формі,
  - Публічні вибачення.
- **Гарантія неможливості повторення:** Зміна політики та правил для запобігання майбутніх збитків та/або вжиття дисциплінарних заходів, наприклад, через:
  - Переведення (наприклад, працівників з одного департаменту до іншого),
  - Обов'язковий інструктаж / заходи з підвищення обізнаності,
  - Наслідки для укладання договорів (наприклад, обмеження вартості договорів),
  - Дисциплінарні наслідки (наприклад, усунення з посади),
  - Створення додаткових механізмів контролю (наприклад, нові порядки узгодження, нові вимоги до документації).
- **Реабілітація:** Медичні, психологічні, юридичні та соціальні послуги для покращення стану заявника, наприклад, через:
  - Поновлення на посаді.
- **Відшкодування:** Відновлення, наскільки це можливо, втраченого та повернення у той стан, в якому інформатор перебував до заподіяної йому шкоди.
- **Компенсація:** Грошова або інша компенсація вартості завданих збитків.
  - Матеріальна компенсація за завдані збитки,
  - Нематеріальні виплати / репутаційні відшкодування.

Для прийняття рішення про застосування коригуючих дій Регіональний комітет з розгляду скарг повинен залучити керівництво місцевого рівня та/або Глобальний комітет з розгляду скарг і надати їм всю зібрану інформацію щодо висловленої скарги, а також щодо запропонованих спеціалістом з розслідування коригуючих дій.

У випадках, коли коригувальні заходи вимагають впровадження в масштабах корпорації або декількох підрозділів, коригувальні заходи слід завжди узгоджувати з Глобальним комітетом з питань розгляду скарг.

Будь-яка скарга повинна бути доповнена детальним планом дій/реалізації, який має періодично перевірятися Регіональним комітетом з розгляду скарг.

#### 6.5. Передача скарги до вищої інстанції

Глобальний комітет з розгляду скарг забезпечує ефективний процес інформування про порушення та має слугувати приймальним пунктом для скарг 4-го та 5-го рівнів.

Крім того, наведені нижче повідомлення мають бути передані до відповідної Центральної наглядової комісії, і про перебіг розгляду таких слід постійно інформувати:

- Скарги, що не вирішуються протягом 90 днів:
  - Оцінювання перешкод на шляху до врегулювання скарги разом із чітким переліком запитів до керівництва щодо потреб у подоланні цих перешкод,
  - Визначення подовженого терміну для усунення скарги, включно з деталями наступних кроків,
  - Запропонована періодичність звітування для поінформування керівництва про досягнутий прогрес.

- Наявність зовнішнього інформатора, який скаржитися на порушення, що веде до матеріальних збитків:
  - Короткий зміст скарги та перелік причетних структурних підрозділів компанії «АрселорМіттал»,
  - Оцінювання кола можливих інших зацікавлених сторін ззовні, які можуть постраждати, та пов'язаних з цим наслідків.
- Високий репутаційний ризик для корпорації:
  - Короткий зміст скарги та перелік причетних структурних підрозділів компанії «АрселорМіттал»,
  - Оцінка потенційного негативного впливу репутаційних ризиків: наслідки для глобальної структури компанії, країни, регіону чи лише для певної групи зацікавлених сторін, а також наслідки оприлюднення (наприклад, висвітлення у ЗМІ) чи наслідки приватного/внутрішнього характеру (наприклад, відомі лише зацікавленим причетним сторонам),
  - Докладний, заснований на оцінці ризиків план усунення порушень (наприклад, за допомогою спеціальної робочої групи), що включає терміни, посади та повноваження для вирішення проблеми,
  - Запропонована періодичність звітування для поінформування керівництва про досягнутий прогрес.

#### 7. Залучання третіх сторін

Будь-яке рішення про співпрацю з органами державної влади, регулятивними органами та/або зовнішніми аудиторями має бути попередньо схвалене юридичним департаментом та/або департаментом Комплаєнсу, який визначить процедуру, що має бути запроваджена, та відповідальних за її проведення осіб.

#### 8. Моніторинг та перевірка

Підрозділ Комплаєнсу повинен здійснювати моніторинг і перевірку процесу розгляду скарг відповідно до Порядку моніторингу та перевірок з комплаєнсу. Через певні проміжки часу, які корпоративний підрозділ Комплаєнсу вважає за доцільне, мають перевірятися окремі аспекти процесу розгляду скарг (наприклад, методи розслідування, категоризація, оцінка ризиків та процеси перегляду).

#### 9. Апеляційна процедура

Повторний перегляд рішення та висновків обмежується випадками, коли існує переконання, що процесуальні норми не було дотримано належним чином або що не було вжито необхідних заходів для обґрунтування отриманого рішення. У таких випадках інформатор повинен направити запит на перегляд до Регіонального комітету з розгляду скарг протягом 15 робочих днів після повідомлення про прийняте рішення. Місцевий комітет з розгляду скарг відповідає за передачу справи на розгляд до відповідної Центральної наглядової комісії та за забезпечення надання повної інформації, отриманої під час попереднього розслідування, разом з новою інформацією, що стосується скарги. Центральна наглядова комісія має забезпечити проведення повторного розслідування протягом 60 днів з дотриманням цього Порядку.

#### 10. Процес звітування

Регіональні комітети з розгляду скарг несуть відповідальність за звітування на рівні структурних підрозділів перед керівництвом на місцях та за спрямування повної інформації до Центральної наглядової комісії. Центральна наглядова комісія повинна періодично надавати керівництву зведену аналітику щодо процесу розгляду скарг, зокрема, щодо тенденцій у різних структурних підрозділах і т. д.

05.11.2024



## Додаток I: Визначення скарг за типом

Категорія 1: Навколишнє середовище	
Тип скарги	Визначення
Навколишнє середовище та клімат	<p>Заборонено завдавати будь-яку шкоду довкіллю, яку можна визначити: Наприклад, небезпечні зміни ґрунту, забруднення води або повітря, шкідливі викиди або ж надмірне споживання води чи інші негативні впливи на природні ресурси, які підривають природну базу для збереження та виробництва продовольства, або позбавляють людину доступу до безпечної та чистої питної води, або ускладнюють доступ до санітарних зручностей чи знищують їх, або завдають шкоди здоров'ю, безпеці, нормальному використанню майна чи землі, або заважають нормальному веденню економічної діяльності людини, або ж впливають на екологічну рівновагу, як, наприклад, вирубка лісів.</p> <p>Резолюція Генеральної Асамблеї ООН (76-а сесія: 2021–2022 рр.) проголосила право людини на чисте, здорове та стабільне довкілля. (ст. 3 Загальної декларації прав людини, ст. 5 Міжнародного пакту про громадянські та політичні права та ст. 12 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права).</p> <p>Сюди також входить заборона виробництва та споживання певних речовин (Монреальський протокол та Віденська конвенція про охорону озонового шару).</p>
Категорія 2: Вплив на громади	
Тип скарги	Визначення
Права корінного населення, примусове переміщення та умови існування	<p>Корінні народи мають право зберігати і зміцнювати свій самобутній духовний зв'язок зі своїми землями, територіями, водами і морськими узбережжями та іншими природними ресурсами, якими вони традиційно володіють або які вони традиційно займають і використовують, а також виконувати свої обов'язки перед майбутніми поколіннями у цьому відношенні. (Статті 25, 26 (1) і (2), 27 і 29 (2) Декларації Організації Об'єднаних Націй про права корінних народів).</p> <p>Наприклад, компанія працює на території, що традиційно належить корінній громаді.</p> <p>Компанія ігнорує скарги громадськості і продовжує розробку гірничодобувного проекту, який завдає шкоди місцевим джерелам водопостачання, обмежуючи можливість громади мати доступ до чистої води.</p> <p>Право людей розпоряджатися природними ресурсами землі та не бути позбавленими джерел існування. Заборона протизаконного виселення та заборона протизаконного заволодіння землею, лісами та водними ресурсами при купівлі, облаштуванні чи іншому способі користування землею, лісами та водними ресурсами, що забезпечують умови для існування людини. (Стаття [ст.] 1 Міжнародного пакту про громадянські та політичні права).</p>
Негативний вплив на громади та зацікавленість сторони	<p>Відповідальність підприємств за належне забезпечення прав людини, включаючи охорону здоров'я та безпеку громад. Очікується, що компанії проявлятимуть належну сумлінність для виявлення, запобігання та мінімізації ризиків щодо прав людини у своїй діяльності, зокрема, ризиків загрози для безпеки та здоров'я громад, які постраждали від їхньої діяльності. (Статті 5, 6 та 7 Глобального договору ООН). Відповідальність компаній за дотримання прав людини у своїй діяльності, вжиття належних заходів для уникнення шкоди та позитивний внесок у добробут місцевих громад. (Ст. 15 Глобального договору ООН). Необхідність для компаній консультуватися із зацікавленими сторонами та залучати їх до процесів прийняття рішень, пов'язаних з екологічною, соціальною сферами та питаннями врегулювання. (Ст. 19 Директиви про корпоративну звітність зі сталого розвитку).</p> <p>Наприклад, компанія, що працює поблизу населеного пункту, недбало оцінює ризики для довкілля, пов'язані з виробничим процесом.</p> <p>Внаслідок цього недбалства під час аварії на підприємстві відбувається викид токсичних хімічних речовин у повітря, що призводить до серйозних наслідків для здоров'я мешканців прилеглих районів. Нездатність компанії провести належну перевірку для запобігання та мінімізації таких ризиків є порушенням її обов'язку забезпечити охорону здоров'я та безпеки громади, які зазнали шкоди від її діяльності.</p> <p>Наприклад, компанія розробляє та впроваджує нову стратегію сталого розвитку без консультацій або залучення ключових зацікавлених сторін. Неспроможність компанії залучити ці зацікавлені сторони до процесу прийняття рішень щодо своїх ініціатив у екологічній, соціальній сферах та питань врегулювання є грубим порушенням зобов'язань щодо необхідності проведення консультацій.</p>
Категорія 3: Безпека та охорона праці	
Тип скарги	Визначення
Безпека та охорона праці	<p>Техніка безпеки та охорона здоров'я: Не лише відсутність захворювань чи нездужання, а й фізичні та психічні аспекти впливають на здоров'я, що безпосередньо пов'язані з безпекою та санітарними нормами на виробництві. (Закон Німеччини про систему постачання, розділ 2.2.5; включає також фізичне та психічне виснаження).</p> <p>Право на справедливі та сприятливі умови праці: безпечні та нешкідливі умови праці (ст. 7 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права). Вимога системи контролю та нагляду, що забезпечує дотримання роботодавцями необхідних заходів для захисту безпеки та здоров'я працівників, а також обов'язок роботодавців інформувати працівників про безпеку, на які вони можуть наразитися під час роботи, та про заходи, що вживаються для їхнього захисту. (Конвенція про міжнародні норми праці, статті 9, 10 та 11).</p> <p>Наприклад, підприємство, яке не забезпечує своїх працівників належними індивідуальними захисними засобами та не забезпечує належного професійного навчання для своїх працівників.</p> <p>Це призводить до численних нещасних випадків на виробництві та травм, чим вочевидь порушується принцип забезпечення безпечних і здорових умов праці.</p>

## Категорія 4: Права людини

Тип скарги	Визначення
Дитяча праця	<p>Забороняється використання найгірших форм дитячої праці для неповнолітніх (осіб, які не досягли 18-річного віку). Потрібно визнавати право дитини на захист від економічної експлуатації та від будь-якої діяльності, яка б могла становити небезпеку для її здоров'я чи перешкоджати одержанню нею освіти або могла б завдати шкоди її здоров'ю та фізичному, психічному, духовному, моральному чи соціальному розвитку.</p> <p>(Ст. 32 Конвенції про права дитини та ст. 3 Конвенції Міжнародної організації праці про заборону та негайні заходи щодо ліквідації найгірших форм дитячої праці 1999 року).</p>
Торгівля людьми та рабство	<p>Забороняється здійснювати наймання з метою експлуатації, переміщення, переховування або передачі людей шляхом погроз, застосування сили або інших форм примусу, викрадення, шахрайства, обману, зловживання владою або уразливістю положення, або шляхом підкупу, у вигляді оплат або винагород для отримання згоди особи, яка утримує під своїм контролем іншу особу. Заборона проституції та інших форм сексуальної експлуатації примусової праці чи послуг, рабства або таких видів практики, як рабство, підневільний стан або вилучення органів. (Ст. 3 Палермського Протоколу про запобігання, припинення торгівлі людьми, особливо жінками і дітьми, і покарання за неї).</p> <p>Ніхто не повинен утримуватися в рабстві чи підневільному стані; рабство і работоргівля забороняються в усіх їхніх формах. Заборонені всі форми рабства, звичай, подібні до рабства, кріпосного права або інших форм панування чи утиску на робочому місці, такі як вкрай жорстка економічна чи сексуальна експлуатація та знущання. Забороняється сучасне рабство, таке як боргова кабала (відпрацювання боргу) або примус до шлюбу. (Ст. 4 Загальної декларації прав людини та ст. 8 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права, ст. 8 Міжнародного пакту про громадянські та політичні права).</p> <p>Умови, за яких людей змушують працювати проти їхньої волі та без можливості відмовитися або піти. Примус, погрози або обман часто використовуються для утримання їх в експлуаторських умовах праці. (Статті 1-4 Закону про сучасне рабство).</p>
Безпека, насильство або залякування	<p>Забороняється винаймати або використовувати приватні або державні органи безпеки для захисту об'єкта підприємства, якщо через відсутність інструктажу або недостатнього контролю з боку підприємства залучення сил безпеки а) порушує заборону катувань та жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження, б) завдає шкоди життю або здоров'ю, в) порушує право на організацію та свободу об'єднань. (Закон Німеччини, розділ 2.2.11).</p> <p>Право на повагу до приватного та сімейного життя: Не допускається втручання органів державної влади для здійснення такого права, за винятком випадків, коли таке втручання є законним і необхідним у демократичному суспільстві в інтересах національної та громадської безпеки або економічного добробуту країни, для запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я чи норм моралі або для захисту прав і свобод інших осіб (ст. 8.2 Європейської конвенції з прав людини).</p> <p>Наприклад, компанія наймає приватну охоронну фірму для захисту свого об'єкта. Однак, якщо ця служба безпеки діє без належної підготовки та контролю і вдається до насильства або жорстокого поводження, наприклад, катувань або порушення прав працівників на організацію та вільне об'єднання, це буде прикладом неналежного використання сил безпеки.</p>

## Категорія 5: Трудові права

Тип скарги	Визначення
Умови праці, спілки, заробітна плата та компенсації	<p>Право на свободу об'єднань: Працівники можуть вільно створювати профспілки або вступати до них, кожна людина має право на свободу зборів та об'єднань, і кожна людина має право на проведення страйку, за умови, що воно здійснюється відповідно до законів конкретної країни.</p> <p>(Ст. 20 Загальної декларації прав людини, ст.ст. 21 і 22 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права, ст. 8 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права, Конвенція Міжнародної організації праці про свободу асоціації та захист права на організацію 1948 року та Конвенція Міжнародної організації праці про право на організацію і ведення колективних переговорів 1949 року).</p> <p>Право на справедливі та прийнятні умови праці: Справедлива заробітна плата і однакова рівна винагорода за рівноцінну працю без жодної відмінності, гідне життя, безпечні і нешкідливі умови праці, рівні для всіх можливості просування по службі, відпочинок, дозвілля і розумне скорочення робочого дня, періодична оплачувана відпустка, а також винагорода за працю в святкові дні. (Стаття 7 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права).</p>
Дискримінація	<p>Забороняється нерівне ставлення у трудових відносинах: Нерівне ставлення включає будь-яку дискримінацію, обмеження або надання переваги за ознакою раси, кольору шкіри, статі, релігії, політичних переконань, національного виокремлення або соціального статусу, що призводить до неможливості або недопущення рівних можливостей чи рівного ставлення у галузі зайнятості та професійної діяльності. (Ст. 3 Конвенції Міжнародної організації праці про рівну винагороду 1951 року, ст. 1 та ст. 2 Конвенції Міжнародної організації праці про дискримінацію в галузі праці та занять 1958 року та ст. 7 Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права).</p> <p>Свобода думок, переконань та віросповідання: кожна людина має право на свободу думок, переконань і релігії; це право включає заборону нерівного ставлення у сфері зайнятості за ознакою політичних поглядів, релігії або переконань (ст. 18 Загальної декларації прав людини).</p>
Переслідування	<p>Небажана поведінка, пов'язана зі статтю особи, що переслідує мету або призводить до порушення гідності особи, створюючи залякуюче, вороже, принизливе, зневажливе або образливе ставлення до неї. (Ст. 2 Директиви про рівне ставлення).</p>

## Категорія 6: Ділова етика та керівництво

Тип скарги	Визначення
Недобросесна поведінка (наприклад, неприпустиме використання соціальних мереж)	<p>Недобросесна поведінка охоплює різні типи поведінки, які суперечать етичним, правовим або організаційним нормам. Це може стосуватися таких випадків, як неналежна та непрофесійна поведінка, яка порушує політику компанії, або будь-яка поведінка, що ставить під загрозу цілісність чи репутацію організації. Це також можуть бути вчинки, що суперечать встановленим правилам або завдають шкоди інтересам зацікавлених сторін.</p> <p>Наприклад, неприпустиме використання соціальних мереж працівником АМ, зокрема грубі, расистські, дискримінаційні або політично некоректні коментарі, навіть під час реалізації законного права на свободу самовираження.</p>
Подарунки та розваги	<p>Подарунки, включаючи кошти, сертифікати, товари чи послуги, слід надавати та/або отримувати у суворій відповідності до Антикорупційної політики та Порядку врегулювання конфлікту інтересів.</p> <p>Представницькі або розважальні заходи включають в себе харчування, прийоми, квитки на розважальні, соціальні або спортивні заходи. Гостинність вимагає особистої присутності приймаючої сторони; за відсутності такої присутності витрати вважаються подарунком. (Антикорупційна політика АМ).</p>
Операції з використанням конфіденційної інформації	<p>Передбачає купівлю або продаж акцій компанії на біржі особою, яка має доступ до важливої, конфіденційної інформації про компанію. Така практика є незаконною, оскільки надає несправедливу перевагу та підриває цілісність ринку. Регламент про зловживання на ринку (MAR) (Регламент (ЄС) № 596/2014) у своїх статтях 7 і 8 визначає внутрішню інформацію як інформацію з чітким характером, яка не була оприлюднена, але в разі оприлюднення, ймовірно, мала б значний вплив на ціну фінансових інструментів. MAR також забороняє використання такої внутрішньої інформації для придбання або відчуження фінансових інструментів, яких вона стосується.</p> <p>Наприклад, керівник, який дізнається про майбутнє, не оприлюднене раніше злиття, що значно збільшить вартість акцій компанії, а потім купує велику кількість акцій до того, як ця інформація стане публічною, займається інсайдерською торгівлею. Такі дії призводять до отримання неправомірного прибутку після оприлюднення новини та зростання ціни на акції. Ці правила спрямовані на підтримку добросесності та прозорості на фінансових ринках шляхом запобігання зловживаннями конфіденційною інформацією.</p>
Безпека даних/ Кібератака (хакерство)	<p>Неналежна обробка, захист або контроль чутливих і конфіденційних даних, що призводить до порушення законодавства про захист даних, порушення прав осіб на приватне життя або інших негативних наслідків (ст. ст. 1-4 Загального Регламенту про захист даних). Компанія повинна провести оцінку ризиків кібербезпеки – тобто оцінку та аналіз ризиків безпеки, пов'язаних із зберіганням та використанням будь-яких персональних даних. Вона повинна охоплювати багато аспектів, зокрема: безпеку вашої технології, шляхи доступу до неї, місце збереження даних і їх переміщення в рамках компанії, характер і вразливість відповідних даних, людей, які їх використовують, третіх осіб, яким ви дозволяєте доступ/обробку цих даних, а також наявну політику безпеки (Закон про захист даних Великобританії, що передбачає застосування Загального регламенту про захист даних).</p> <p>Наприклад, співробітник помилково ділиться конфіденційними даними іншого співробітника, такими як номери соціального страхування та інформація про заробітну плату, з несанкціонованими особами через неналежний рівень захисту доступу до даних.</p> <p>Наприклад, компанія, маючи доступ до конфіденційних даних клієнтів, не проводить оцінку ризиків кібербезпеки. Вона не вживає належних заходів безпеки для своїх комп'ютерних систем і мереж. Як наслідок, відбувається кібератака, що призводить до значного витоку даних.</p>

## Категорія 7: Злочинна поведінка

Тип скарги	Визначення
Конфлікт інтересів	<p>Конфлікт інтересів виникає, коли особа надає перевагу особистій вигоді над службовими обов'язками перед роботодавцем або організацією, де вона є зацікавленою особою, або використовує своє службове становище для отримання особистої вигоди в будь-який спосіб. (Конвенція Організації Об'єднаних Націй проти корупції у статтях 7 і 12 «Громадська галузь» і «Приватна галузь» містить положення, що стосуються конфлікту інтересів).</p> <p>Наприклад, відповідальний за постачання в компанії укладає вигідний контракт з постачальником, в якому має особистий фінансовий зиск, замість того, щоб обрати найкращого постачальника для компанії. У цьому випадку відповідальний за постачання надає перевагу особистій вигоді, а не інтересам компанії, що є явним конфліктом інтересів.</p>
Шахрайство з фінансовою звітністю	<p>Воно передбачає навмисне спотворення або підтасовування фінансових даних у фінансовій звітності, як правило, регулюється більш широкими нормативними актами та директивами, пов'язаними з фінансовою звітністю, стандартами бухгалтерського обліку та корпоративним управлінням (Розділ 302 – Корпоративна відповідальність за фінансову звітність, Закон Сарбейнса-Окслі).</p>



## Категорія 7: Злочинна поведінка

Тип скарги	Визначення
Невідповідності в бухгалтерському обліку	<p>Маються на увазі навмисні неточності або відсутність даних у фінансовій звітності, які мають на меті ввести в оману зацікавлених осіб щодо справжніх фінансових показників або стану компанії. Це може включати фальсифікацію звітності, завищення доходів, заниження витрат або не розкриття відповідної інформації.</p> <p>Такі дії є незаконними, оскільки порушують принципи прозорості та достовірності фінансової звітності, що призводить до серйозних наслідків для інвесторів, працівників та ринку в цілому.</p> <p>В Європейському Союзі порушення в бухгалтерському обліку регулюються кількома директивами та регламентами, зокрема Директивою про бухгалтерський облік (Директива 2013/34/ЄС) та Регламентом про зловживання на ринку (MAR) (Регламент (ЄС) № 596/2014). Наприклад, стаття 4 Директиви про бухгалтерський облік вимагає, щоб фінансова звітність давала правдиве і неупереджене уявлення про фінансовий стан компанії. Крім того, Регламент про зловживання на ринку розглядає підроблення фінансової звітності як частину дій по маніпулюванню ринком.</p> <p>Наприклад, компанія завищує показники своїх доходів, відображаючи продажі, які ще не були здійснені, таким чином представляючи оманливу картину свого фінансового стану для залучення інвесторів або гарантування кредитування. Ці регуляторні норми спрямовані на забезпечення точності та достовірності фінансової звітності, підтримуючи рівень довіри до фінансових ринків.</p>
Фальсифікація договорів, звітності або інших документів	<p>Вчинення дій, пов'язаних зі змінами, підтасовуванням або підробленням документів, угод, фінансової документації, звітності або будь-яких видів паперових чи цифрових матеріалів з метою обману, введення в оману або вчинення шахрайства (ст. 48 Кримінальної конвенції про боротьбу з корупцією, що вимагає притягнення до відповідальності згідно з законом за вчинення таких дій).</p>
Неправомірні виплати, хабарництво та корупція	<p>Обіцянка, пропонування або надання посадовій особі, прямо чи опосередковано, неправомірної вигоди для неї самої або іншої фізичної чи юридичної особи з метою вчинення чи утримання від вчинення дій при виконанні нею своїх посадових обов'язків (статті 15 та 21 про підкуп свідків у приватному секторі Кримінальної конвенції про боротьбу з корупцією).</p> <p>Корупція – це зловживання повноваженнями з метою отримання особистої вигоди і може проявлятися в різних формах, таких як хабарництво, розтрата, протекціонізм, кумівство та зловживання впливом. Вона підриває довіру до громадських установ, руйнує ринки та перешкоджає економічному розвитку.</p> <p>Наприклад, державний службовець, який отримує хабар від підрядника в обмін на укладення контракту на виконання робіт за державним замовленням, слугує прикладом корупції.</p>
Привласнення/нецільове використання активів	<p>Випадки, коли фізичні або юридичні особи користуються активами, як державними, так і приватними, у спосіб, що суперечить правовим та етичним нормам. Конкретні визначення та правові положення, пов'язані зі зловживанням активами, можуть відрізнятися в різних країнах і регіонах залежно від їхніх національних законів і нормативних актів (ст. 10 Директиви ЄС щодо протидії відмиванню коштів).</p> <p>Наприклад, коли керівник компанії використовує кошти компанії на особисті витрати, такі як розкішні відпочинки та придбання дорогих речей, це є прямим порушенням як правових, так і етичних стандартів.</p>
Відмивання коштів	<p>Відмивання грошей визначається як процес приховування нелегального походження грошей або інших активів (наприклад, сировини), щоб вони виглядали як такі, що походять із законного джерела. Комітет ООН по боротьбі з наркотиками і злочинністю описує відмивання грошей як «використання кримінальних надходжень для приховання їхнього нелегального походження». Незаконно отримані фінансові надходження, як правило, є результатом незаконного обігу та торгівлі наркотиками, пограбувань, шахрайства, корупції, тероризму та інших тяжких злочинів.</p> <p>Наприклад, відмивання грошей може відбуватися через незаконне використання корпоративної інфраструктури та в обхід існуючої системи контролю з метою відмивання грошей через угоди купівлі-продажу та інші контракти.</p>
Підміна документів	<p>Передбачає навмисну підміну, підробку або приховування інформації в документах компанії, фінансовій звітності або інших документах з метою введення в оману зацікавлених осіб або контролюючих органів щодо справжнього стану речей. Така практика є незаконною, оскільки вводить в оману інвесторів, регуляторні органи та інші сторони, які покладаються на точну і правдиву інформацію при прийнятті рішень.</p> <p>В Європейському Союзі махінації з документацією регулюються Регламентом про зловживання на ринку (MAR) (Регламент (ЄС) № 596/2014) та Директивою про бухгалтерський облік (Директива 2013/34/ЄС). Стаття 12 MAR прямо забороняє махінації на фінансових ринках, визначаючи їх як будь-яку дію або бездіяльність, що спотворює справжнє і чесне функціонування ринку. Стаття 4 Директиви про бухгалтерський облік вимагає, щоб фінансова звітність надавала правдиве і неупереджене уявлення про фінансовий стан і результати діяльності компанії, фактично забороняючи будь-які махінації або спотворення бухгалтерських записів. MAR та Директива про бухгалтерський облік спрямовані на захист цілісності фінансових ринків, гарантуючи, що вся відповідна інформація є достовірною та такою, що не вводить в оману.</p> <p>Наприклад, компанія може маніпулювати своїм прибутком, завищуючи доходи або занижуючи зобов'язання, щоб представити більш сприятливий фінансовий стан для інвесторів і кредиторів.</p> <p>Така практика підриває надійність фінансових даних і порушує принципи прозорості та підзвітності.</p>

## Catégorie 7 : Comportement criminel

Тип скарги	Визначення
Шахрайство у сфері кібербезпеки	<p>Шахрайство у сфері кібербезпеки охоплює незаконну діяльність, що здійснюється за допомогою цифрових засобів з метою введення в оману, шахрайства або експлуатації приватних осіб, підприємств чи урядів. Це може включати хакерство, фішинг, крадіжку персональних даних, несанкціонований доступ до даних або маніпуляції з ними. Таке шахрайство завдає особливої шкоди, оскільки ставить під загрозу цілісність, конфіденційність і доступність цифрової інформації та систем.</p> <p>В Європейському Союзі шахрайство у сфері кібербезпеки регулюється різними нормативно-правовими актами, зокрема Загальним регламентом про захист даних (GDPR) (Регламент (ЄС) 2016/679) та Директивою про безпеку мережевих та інформаційних систем (Директива NIS) (Директива (ЄС) 2016/1148). Стаття 32 GDPR зобов'язує організації впроваджувати відповідні технічні та організаційні заходи для забезпечення рівня безпеки, що відповідає рівню ризику, запобігаючи таким чином витоку даних та кібершахрайству. Директива про мережеві та інформаційні системи (NIS) вимагає від держав-членів забезпечити, щоб оператори критичної інфраструктури та постачальники цифрових послуг вживали заходів для управління ризиками для своїх мережевих та інформаційних систем і повідомляли про значні інциденти відповідні органи влади.</p> <p>Наприклад, фішингова атака, коли кіберзлочинці надсилають шахрайські електронні листи нібито з надійного джерела, щоб обманом змусити одержувачів розкрити конфіденційну інформацію, таку як паролі або номери кредитних карток, є прикладом шахрайства в сфері кібербезпеки. Ці правила спрямовані на захист цифрової інфраструктури та персональних даних, забезпечуючи безпечно та надійне цифрове середовище.</p>

## Категорія 8: Інші повідомлення або несуперечливі питання

Тип скарги	Визначення
Інші повідомлення або несуперечливі питання	<p>У цій категорії особи можуть висловити інші зауваження, побажання чи спостереження, які не стосуються неетичних, незаконних чи неналежних практик, що можуть становити ризик для організації, її зацікавлених сторін чи громадських інтересів.</p>